

УТВЕРЖДАЮ

Директор

 А.Н. Гилазов

«29» августа 2018 года

СОГЛАСОВАНО

Председатель профкома

 Р.Ш. Хасанова

«29» августа 2018 года

ПРИНЯТО

на заседании Совета колледжа
(протокол № 86 от 29.08.2018 г.)

Введено в действие
приказом директора
(Приказ № 112/3-од от 29.08.2018г.)

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

**ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ (РАБОТНИКОВ) ПО ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ И
ОБЪЕКТА НМК ИМ.С.САЙДАШЕВА
ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ИНВАЛИДАМ И ИНЫМ МАЛОМОБИЛЬНЫМИ
ГРУППАМИ НАСЕЛЕНИЯ (МГН)**

г. Нижнекамск
2018 год

I. Общие понятия и положения

- 1.1. Настоящая инструкция по обеспечению доступа инвалидов к услугам и объекту, на которых они предоставляются на основе методических материалов для обучения (инструктирования) сотрудников НМК им.С.Сайдашева (далее – колледж) по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.
- 1.2. Инструкция разработана в целях обеспечения доступа инвалидов к услугам и объектам, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, а также при непосредственном оказании услуг инвалидам.
- 1.3. **Инвалид** – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты. **Маломобильные группы населения (МГН)** – это люди испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве (инвалид, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.)
- 1.4. В ходе выполнения обязательных действий, предусмотренных настоящей инструкцией, сотрудниками колледжа необходимо соблюдать профессиональную этику взаимоотношений и не допускать ситуаций, препятствующих получению инвалидом или иным маломобильным гражданином услуги наравне с другими гражданами.

II. Порядок оказания помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам

- 2.1. В колледже приказом директора назначены сотрудники, ответственные за обеспечение сопровождения инвалидов и иных маломобильных групп населения.
- 2.2. Ответственный сотрудник колледжа при сигнале кнопки вызова персонала, незамедлительно выходит к месту нахождения инвалида или иному маломобильному гражданину. Далее сотрудник представляется (называет свою должность, ФИО), знакомится с гражданином, уточняет

цель посещения, выясняет необходимость посещения и сопровождения до «Зоны целевого назначения», сотрудник:

- оказывает необходимую помощь при входе в здание, выходе из здания;
- оказывает, при необходимости, помощь при снятии (одевании) верхней одежды в гардеробе;
- рассказывает об особенностях колледжа (возможных препятствиях на пути) и, учитывая степень социальных ограничений клиента, об особенностях колледжа доступной среды в учреждении:
- наличие пандуса, тактильной дорожки, индукционной петли в концертном зале, расположение санитарной комнаты и т.д. сопровождает до места оказания социальной услуги;
- знакомит инвалида (МГН) со специалистами, задействованными в работе с ними и лично, представив по ФИО сотрудника и инвалида друг другу.

2.3. По завершению личного приёма ответственный сотрудник сопровождает инвалида или маломобильного гражданина до выхода из колледжа, информирует инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта, при необходимости, сопровождает его до места остановки транспорта на территории колледжа.

III. Сопровождение инвалидов с разными видами нарушения до концертного зала

3.1. При сопровождении инвалида или маломобильного гражданина в концертный зал, ответственный сотрудник должен соблюдать следующие нормы:

- а) **инвалиду с нарушением слуха** предлагается следовать за собой. Слова сопровождаются доступными и понятными жестами. В концертном зале указать рукой место, куда инвалид может присесть;
- б) **инвалиду с нарушением зрения** необходимо предложить помощь по сопровождению в концертный зал. Предложить незрячему выбрать, с какой стороны ему удобно идти (обычно это свободная от трости сторона), при передвижении инвалид держится за специалиста рукой. В концертном зале, необходимо подвести инвалида к стулу и направить его руку на спинку кресла;
- в) **инвалид, испытывающий трудности при передвижении**. При сопровождении предлагается необходимая помощь, которая может быть оказана при передвижении по зданию;
- г) **инвалиду с нарушениями интеллекта** предлагается следовать за собой, перед ним открывать дверь, и предлагать занять место посетителя.

IV. Общие правила этикета общения с инвалидами

- 4.1. Общение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда разговариваете с инвалидом любой категории. Обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
- 4.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в колледже и общение будут эффективными.
- 4.3. Называйте себя и других: когда встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами.
- 4.4. Предложение помощи: если предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.
- 4.5. Обеспечение доступности услуг: всегда ли что убеждайтесь в доступности мест, где предусмотрено оказание услуг и прием. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.
- 4.6. Обращение с кресло – коляской: инвалидная коляска – часть неприкасаемого пространства человека, которые ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте, запрещено начать катить коляску без согласия инвалида.
- 4.7. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что Вы поняли, это поможет человек ответить Вам, а Вам – понять его.
- 4.8. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помахите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите чётко, но имейте ввиду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.